UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Pembangunan Kapasitas Organisasi Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Haji (Studi Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta)**
FERRY SETYADI A, Dr. Agus Heruanto Hadna, M.Si
**Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/**

# ABSTRACT

To cope with recent developments, innovation has been seen as a potential base needs to be stimulated to meet public needs. Therefore, since 2017 an innovation in the hajj service sector, has begun to appear to answer the classic pathology of hajj services at the Ministry of Religion Office in Yogyakarta through PTSP-Integrated Hajj Services. Its success in realizing these innovations cannot be separated from the organizational capacity that is built. This is evidenced that the Ministry of Religion of Yogyakarta has won various awards and has become a benchmark for other organizations in improving Hajj services. Through these indications, this research tried to reveal how the innovation process carried out along with the identification of the organizational capacity that was built in realizing the innovation of the Hajj service was successful.

To answer the formulation of the problem, this research used a qualitative research approach with a case study strategy to reveal empirical experiences in the field. The data and information obtained in this research were sourced from primary and secondary data, through in-depth interviews, observation and documentation.

The results showed that innovation in the PTSP-Integrated Hajj Service program did not occur incidentally but could be traced into a framework for realizing innovation through the initiation, implementation and diffusion stages. In addition, the results of this research also showed that the ongoing innovation process cannot be separated from the efforts that have been identified in building organizational capacity through leadership, organizational structures and systems and external networks. These dimensions were the driving force as well as the determinant as an effort that can support the organization's ability to realize public service innovation. In addition, this research also found evidence that leadership was a central factor in organizational ability that greatly determines the realization of innovation. The existence of various research results, several recommendations that can be considered are the need for the Ministry of Religion Office of Yogyakarta to maintain the existence of its organizational capacity in realizing innovation, but a critical note in this case is that it is necessary to develop networks and involve wider participation of other parties. The existence of this research can also recommend for organizations in the public sector to be able to learn from the framework of the innovation process that occurs and be able to identify their capital capabilities internally and externally by strengthening leadership figures, availability of appropriate organizational structures and systems to strengthen its wider external networks environment as an effort that can support the organization's ability to realize innovation in the public sector.

**Keywords: Hajj Service Innovation, Organizational Capacity Building, PTSP-Integrated Hajj Services**

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Pembangunan Kapasitas Organisasi Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Haji (Studi Inovasi PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta)**
FERRY SETYADI A, Dr. Agus Heruanto Hadna, M.Si
**Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/**

# INTISARI

Menghadapi perkembangan terkini, inovasi telah dipandang sebagai suatu basis potensial yang perlu digelorakan guna mencukupi kebutuhan publik. Oleh karenanya, sejak tahun 2017 sebuah inovasi di sektor pelayanan haji, mulai hadir untuk menjawab patologi klasik pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta melalui PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji. Keberhasilannya mewujudkan inovasi tersebut, tentu tidak terlepas dari adanya kapasitas organisasi yang dibangun. Hal ini dibuktikan bahwasanya Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta telah meraih beragam penghargaan dan menjadi *benchmarking* bagi organisasi lainnya dalam memperbaiki pelayanan haji. Melalui indikasi-indikasi tersebut, studi ini berupaya untuk mengungkapkan bagaimana proses inovasi yang dilakukan seiring teridentifikasiya kapasitas organisasi yang dibangun dalam mewujudkan inovasi pelayanan haji tersebut berhasil.

Guna menjawab rumusan masalah tersebut, studi ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan strategi studi kasus untuk mengungkapkan pengalaman-pengalaman secara empiris di lapangan. Adapun perolehan data dan informasi dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan sekunder, melalui wawancara yang mendalam, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pada program PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji tidak terjadi secara insidental tetapi dapat dirunut menjadi sebuah kerangka kerja untuk mewujudkan inovasi melalui tahap inisiasi, implementasi dan difusi. Selain itu, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa proses inovasi yang berlangsung juga tidak dapat terlepas dari upayanya yang telah teridentifikasi dalam membangun kapasitas organisasinya melalui kepemimpinan, struktur dan sistem organisasi dan jejaring eksternalnya. Dimensi-dimensi inilah yang menjadi pendorong sekaligus penentu sebagai upaya yang dapat mendukung kemampuan organisasi untuk mewujudkan inovasi pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bukti bahwa kepemimpinan menjadi faktor sentral kemampuan organisasi yang sangat menentukan keterwujudan inovasi. Adanya beragam hasil penelitian tersebut, beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangan perlu Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta untuk mempertahankan keberadaan kapasitas organisasinya dalam mewujudkan inovasi, namun catatan kritis dalam hal ini perlu kemudian mengembangkan jejaring dan melibatkan peran serta pihak lain yang lebih luas. Adanya studi ini juga dapat merekomendasikan bagi organisasi di sektor publik agar dapat belajar dari kerangka kerja proses inovasi yang terjadi serta dapat mengindentifikasi modal-modal kemampuannya secara internal maupun eksternalnya dengan memperkuat sosok kepemimpinan, ketersediaan struktur dan sistem organisasi yang tepat hingga dapat memperkuat jejaring eksternalnya yang lebih luas sebagai upaya yang dapat mendukung kemampuan organisasi untuk mewujudkan inovasi di sektor publik.

**Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Haji, Pembangunan Kapasitas Organisasi, PTSP-Terintegrasi Pelayanan Haji**